高齢者が結んだ屋根補強等の
工事契約に係る紛争案件

報　告　書

（東京都消費者被害救済委員会）

平成１４年３月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、６つの消費者の権利のひとつとして「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の付属機関」である東京都消費者被害救済委員会を設置しております。

消費者から、消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があると、その内容によって必要と判断された場合には、消費生活相談として処理するのとは別に、知事は、東京都消費者被害救済委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は付託を受けると、あっせんや調停等により、紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するのと同時に、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、処理の経過や結果は、消費生活条例に基づき広く都民の方々や関係者にお知らせして、同種あるいは類似の紛争の解決に役立てていただくことにより、他の被害の救済や被害の未然防止のために影響をもたらしています。

この報告書は、平成１３年１１月２８日に知事から委員会に解決のための処理を付託し、平成１４年１月１１日付で申立人の追加付託を行った「高齢者が結んだ屋根補強等の工事契約に係る紛争」の、委員会における処理の経過と結果について、平成１４年３月２７日に委員会から知事へ提出された報告を、上記の目的で参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用願えれば幸いです。

平成１４年３月

東京都生活文化局

目　次

第１　紛争案件の当事者

申立人（消費者）　３名（Ａ：69 歳、Ｂ：65 歳、Ｃ：75 歳）
相手方（事業者）　２社（販売会社、信販会社）

第２　紛争案件の概要

相手方販売会社（以下「販売会社」という。）は、訪問販売により、住宅設備機器などの総合リフォーム工事及び補強工事や、住宅・生活関連商品の販売を行っている事業者である。

販売会社社員が、平成 13 年８月に都内在住の高齢の申立人ら２名（申立人Ａ・Ｂ）宅を訪れ、屋根の写真を撮らせてくれ、屋根裏を見せてくれなどと、それぞれ、販売意図を隠して家に上がり込み、申立人らが「帰ってくれ」と繰り返し断ったにもかかわらず、強引にあるいは執拗に契約の締結を迫り、申立人Ａには屋根の補強工事の契約を、申立人Ｂには床下換気扇設置工事の契約を締結させた。

その後、販売会社は工事を施工したが、２名の申立人らは、断っているのに強要されて無理に結ばされた契約であり、専門家にも見てもらって施工内容にも疑問を持ったとして、契約の取消しと原状回復を求めて、東京都消費生活総合センター等に相談を寄せた。

相談を受けた東京都消費生活総合センター等では、契約の締結過程から問題があったと考えられたため、契約過程の問題点を指摘し、販売会社に、消費者契約法に基づき契約の取消しを求めた。しかし、販売会社は、強引に契約させた事実は無かったとして契約の取消しに応じようとしなかった。また、申立人Ｂに立替払をした信販会社は、同申立人が書面で支払停止を申し出ているのに対して、理由がないとして抗弁を認めず、支払請求を続けた。

このため、契約の取消しを求める申立人らは、東京都消費者被害救済委員会への付託を希望した。

申立人Ｃは、販売会社社員の訪問で水質検査の勧誘を受け、健康が損われると言われて販売会社と活水工事・活水器設置契約を結んだことをきっかけに、その後、点検などと称して訪問する販売会社社員の説明に不安を感じさせられ、それから約１年半の間に、床下・屋根裏の補強工事、床下・屋根裏の換気扇設置工事、水道管改修工事、キッチン・バス・トイレ・洗面所改修工事、土台補強工事など総額 1,250 万円の工事契約を結び、工事は終了したが、工事内容を知った別居の子らの調査等により、杜撰な工事で高額であることや、これらの契約の経過が不当であったことに気づき、工事内容にも疑問を抱いたことから、クレジットの未払分の支払拒否と、妥当な価格を超える既払分の返還を求めて相談を寄せたものである。

同一の販売会社に係る申立人２名の紛争が東京都消費者被害救済委員会に付託されていたことから、申立人Ｃも同委員会において紛争解決を図ることを希望した。

東京都知事は、平成 13 年 11 月 28 日、申立人Ａ・Ｂ両名の紛争解決につき本委員会へ付託したが、これに加えて、平成 14 年１月 11 日、申立人Ｃの紛争解決を本委員会へ追加付託した。

第３　当事者の主張

東京都消費生活総合センターが把握した双方の主張は、以下のとおりである。

１　申立人（消費者）の主張

（１）申立人Ａ　（耐震のための屋根補強工事契約をした高齢の消費者）

販売会社社員がいきなり屋根の写真を撮らせてくれと販売意図を隠して独り暮らしの申立人Ａのところへ訪ねてきて、家に上がり込み、帰ってくれと繰り返し断ったのにもかかわらず、強引に契約を迫り、屋根補強工事の契約を結ばさせられた。強引な契約のさせ方は、納得がいかない。その工事内容にも疑問がある。契約を取消してほしい。代金 100 万円は支払いたくない。

（２）申立人Ｂ　（湿気対策のため床下換気扇設置工事契約をした高齢の消費者）

販売会社社員が、いきなり屋根裏を見せてくれと販売目的を隠して老夫婦二人暮らしの申立人Ｂのところへ訪れ、断っているのに家に上がり込んで屋根裏や床下を点検し、このままでは家が駄目になる、白蟻が出るなどと言って不安にさせ、契約する気は無いから帰ってくれと何度も断ったのに、居すわって執拗に契約を迫り、床下換気扇工事の契約を結ばさせられた。帰ってもらうために止むを得ずした契約で納得がいかず、その工事内容にも疑問がある。契約が無かったことにして、元に戻してほしい。代金 105 万円は支払いたくない。

（３）申立人Ｃ　（事業者と活水工事・活水器設置契約をしたのを皮切りに、５回にわたり、床下・屋根裏の補強工事、床下・屋根裏の換気扇設置工事、水道管改修工事、キッチン・バス・トイレ・洗面所改修工事、土台補強工事などの契約をした高齢の消費者）

販売会社社員が、約１年半の間に次々と点検等と称して申立人Ｃを訪れ、「地震が起きると家が危ないから柱や土台の補強が必要」、「換気扇を付けないと家の土台から腐る」、「水道管が鉛管だから交換が必要」、「床が駄目になっているから台所や浴室の改修が必要」などと説明されて不安を抱かせられて契約を締結するに至ったものである。工事の勧誘に対し、その都度、考える時間がほしいから後日返事をする、今契約する気はない、帰ってくれと断っても、「この場で決めてくれ」と言って販売会社社員が帰らず、さらに同社員の巧みな説明によりいっそう不安が募り、止むなく契約を締結した。工事は完了し、既に 990 万円を現金及びクレジッ

トで支払い、残金 260 万円のクレジットの支払が残っているが、契約の経過が不当であったことに気づいた。工事内容にも疑問がある。残金は払いたくないし、これまでの工事に関する妥当な金額を超える既払金は返還してほしい。

2　相手方（事業者）の主張

（1）販売会社

申立人AやBについて、無理やり契約の締結を迫った事実はなく、同申立人らは工事を始める前に断ることもできたものであるから、工事が終ったあとの解約は認められない。手順を踏んで契約から施工に至っており、また、住宅補強工事、床下換気扇工事も適切なものだった。

申立人Cについても納得して契約しており、何ら問題になることはない。

（2）信販会社（立替払を行うために販売会社と加盟店契約を結んでいた）

申立人Bへの立替払契約について、本件の契約は、有効に成立しており、 支払停止の抗弁には理由がない。

申立人Cについても同様であるが、支払時期は２月なので、請求を保留する。

第４　委員会の処理

１　処理の経過と結果

本紛争案件は、平成 13 年 11 月 28 日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、委員会会長の判断により、あっせん・調停部会にその処理が委ねられた。平成 14 年１月 11 日の追加付託分の処理も、同日、同部会で処理することとされた。

あっせん・調停部会（以下「部会」という。）は、平成 13 年 12 月７日以降、５回にわたって部会を開催し、その間、各申立人及び販売会社からの事情聴取や同社との意見交換により、事実関係の把握に努めるとともに、それぞれの当事者から提出された契約書等の関連書類に基づいて慎重に審議を行い、解決の方向を検討した。併せて、販売会社に関する都内での消費者からの相談状況や内容、問題点をも分析して、参考とした。

また一方で、専門家による工事状況の調査・確認を行った。本件の解決においては、契約の内容が契約書に照らして具体的にどの様に施工されているのか、また、契約の内容とされた工事は、セールストーク等の販売会社社員の説明に照らしてどれほどの効果があるのかも重要な要素となると考えられたからである。このため、部会では建築専門家による工事状況等の調査・確認を行うとともに、専門家の所見、報告を得るよう、事務局に指示をした。

そこで、東京都は、平成 13 年 12 月 26 日、申立人３名の建物の工事箇所の調査を建築専門家である明治大学理工学部講師の中村幸安氏に依頼して実施し、平成 14 年１月 15 日に提出された調査結果と所見が、鑑定書として第２回部会において報告された。

その主要な内容は、

ア　金具による補強工事は、建物の耐震性能の向上に寄与していない、意味のない工事である（申立人A宅、C宅）。

イ　床下(申立人B宅)、天井・小屋裏(申立人C宅)には、強制換気を必要とする条件は無く、過剰設備である。

ウ　不必要な上に法外な工事費(申立人C宅の水道管工事)、工事の不具合があるのに部品・工事費とも法外であり、メーカー希望価格よりも圧倒的高額での請求もある(同宅のリフォーム)。

などであった。

さらに、部会は、申立人らからの事情聴取については、申立人らが高齢者であること等に配慮しつつ、勧誘時の状況やセールストーク、契約に至る過程、希望する解決内容などを確認した。

申立人３名からの事情聴取の結果によると、各申立人の契約の勧誘、締結の経緯からみて、次のような共通する事情を伺うことができた。

①　高齢者に勧誘の的を絞った契約である。（高齢者取引）

②　不安を煽り契約をさせる。（誤認）

③　価格が市場価格と比較して、非常識に高額である。（暴利行為）

④　帰ってくれ、契約をする気は無い等と断っているのに、契約を締結するまで、帰らない。（困惑）

⑤　契約の締結に必要な取引の内容、提供する商品・サービスの内容等の説明をしないし、虚偽の説明をする（説明義務違反・詐欺・不実告知）

⑥　２時間ないし４時間にわたる長時間の勧誘をする。（長時間勧誘）

第２回部会において、部会は、まず申立人らの事情聴取の結果（申立人らの事情聴取の経過及び結果については、後記２参照）及び申立人３名宅の施工内容についての専門家の詳細な鑑定結果を確認した。

その後、販売会社の事情聴取を行うとともに、販売会社に対して、勧誘方法や施工に係る問題点等を指摘した。販売会社は、本件紛争が委員会に付託されたことを真摯に受け止め、申立人らの満足のいくようにする、委員会の指導に従うとの意向を表明するとともに、今後、勧誘につき法令を遵守するよう社員を厳格に指導、研修することを約した。具体的には、申立人A及びBに対しては契約の取消しに応じて取り付けた金具や換気扇の所有権を放棄するが、申立人が希望すれば取り付けたものを撤去して原状に戻す、また、申立人Cに対しては、委員会で現存利益を査定してもらって解決をしたいと回答した。

第３回部会において、前回の事情聴取後に書面により提出された販売会社の主張、再確認した申立人らの意向と申立人の事情聴取の結果を踏まえつつ、本件紛争の法律

的観点・論点及びあっせん案の考え方等を検討した。また、申立人Cの工事価格の算定についても意見交換を行った。

第4回部会においては、再度販売会社の出席を求め、申立人A及びBに関する解決条件の確認を行った。次いで、申立人Cの紛争について、あっせんの考え方等を販売会社に説明し、意見交換を行ったところ、販売会社は、既払金全額の返金はつらいので考慮してほしいとの姿勢を示した。

そこで、部会は、諸事情を考慮して検討し、本件紛争の円満解決を図ることを前提として、「申立人Cの現存利益は全ての工事を含めて 190 万円とし、未払分は請求しないこと。既に支払済の 990 万円の中から 800 万円を申立人Cに対して、一括払いで返金すること。」とのあっせん案を提示し、期限を定めて、販売会社の検討と回答を求めた。

販売会社は、回答期限内に、「部会が提案したあっせん案に従い 800 万円を返金することで申立人Cと和解をしたい。」と回答した。

販売会社の希望により、申立人3名に係るあっせん案を販売会社及び各申立人に書面で提示して、それぞれの受諾を得たうえ、平成 14 年3月 11 日に合意書を取り交わした。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、あっせんの成立による解決が得られたため、あとは申立人Cに対する返金の履行を確認することが残っているところである。

なお、本件紛争の相手方事業者である信販会社については、販売会社への事情聴取を行った上で、必要が生じたら事情聴取を行うこととしていたが、販売会社の事情聴取や意見交換のなかで、解決の方向を見出すことが出来たことと、申立人Bについては付託直後の平成 13 年 11 月末に、申立人Cについては平成 14 年1月末に、信販会社と販売会社との間で、クレジット契約がキャンセル処理されたことにより、申立人と信販会社との直接の契約関係が無くなったため、事情聴取は行っていない。

2　申立人からの事情聴取

（1）事情聴取の経過

本件事件を解決するための考慮すべき事情としては、申立人らが販売会社と締結した契約時の状況、経緯が重要であった。

そこで、部会は、金岡委員に申立人らに対する事情聴取を委任し、同委員が申立人A、B及び追加申立人Cから、勧誘時の状況や契約に至る経緯に重点を置いた事情聴取等を、申立人Aについては、平成 13 年 12 月 21 日に、申立人Bについては、同 27 日に、申立人Cについては、平成 14 年1月 22 日に行い、事実の把握を行った。

申立人らに部会への出席を求めなかったのは、申立人らがいずれも高齢者で、身体に障害がある者もおり、記憶が薄れている面もあることなどから、申立人らの近

くに出向くなどして、ソフトな雰囲気のなかで事情聴取を行うように配慮する必要があったためである。

勧誘時の状況、契約に至る経緯については、次のとおりである。

（2）申立人Aについて

高齢の申立人宅に、いきなり若い大きな男性が「屋根の工事はどうか。屋根の写真を撮らせてくれ。」と言って訪問した。「屋根工事は済んでいるので必要がないから帰ってくれ。」と玄関で断った申立人に対し「親父、逃げるのか。」と威迫した。

さらに、携帯電話で仲間の販売員を呼んで人数も3人になり、怖かったというのが申立人の印象である。

その後、家に上がり込み、2階に上がって写真を撮った後、契約書の署名捺印を求められたが、契約内容の説明はなかったので、申立人は屋根の補修と思った。見積書なども渡されなかった。申立人は足が悪いため、断って怪我をさせられたら大変と畏怖心を覚え、早く帰ってもらいたいとの一心で、止むなく契約に応じた。販売員が訪問してから帰るまで、4時間近くかかった。

工事が終わったが、契約書にある足場を組んだ様子も無く、工事の結果が確認できず、納得がいかなかったことから、支払いの請求に応じずに隣人に相談し、以前に家の改築を頼んだ大工に見てもらった。屋根裏の金属は何の目的か分からず、購入契約書に書かれた商品内訳を見ても判断できないことから、大工が販売会社に問い合わせて、ようやく、耐震のための金具と分かり、耐震のための屋根補強工事ということが分かった。

帰ってくれと言っても帰らず、恐怖を感じているなかで、無理に結ばされた契約であり、契約の内容、工事の必要性、内容等につき説明もなく、納得のいかない工事であるので、契約を取消して、契約が無かったことにしてほしい、支払いをしたくない、というのが申立人の希望である。

（3）申立人Bについて

以前に販売会社社員の訪問を受け、断っても帰らないので、止むを得ず夫の名義でクレジット払いで床下換気扇を申し込んだが、クレジットが通らず契約が取消しになったことがあった。

再び2人で訪問した販売会社社員は、申立人がうるさいくらいに何度も断っているにもかかわらず、「屋根裏を見せてくれ。」と2階に上がり込み、押し入れから屋根裏に上がり、また、暗いのに家の外の床下通気口から覗いて見て、「湿気がある、このままでは家が駄目になる。床下換気扇をつけないと白蟻が出る。」等と言い、申立人に不安を抱かせ、「夕食だから帰ってほしい。契約する気はない。」と何度も断ったが帰らず、午後6時から8時くらいまで延々と長時間、居すわった。無視して途中で食事を始めたら、玄関から居間まで入ってきて、食事をねだるそぶりをしたので、仕方なく残りものを供した。そのあとも勧誘は続き、申立人は困り早く帰ってもらうために、仕方なく、床下換気扇設置工事を契約した。

工事終了後、娘の知人に工事箇所である床下を見てもらったところ、配線のコードはたるんでいて漏電の危険があり、ファンも小さく、取り付け場所も悪く、風が通らないから効果がないと言われた。販売会社からは契約書をもらっているだけで、取扱説明書は渡されていない。

帰ってくれと言うのに強引に家に入られて、仕方なく結んだ契約で、効果も無い換気扇だから、解約して契約が無かったことにしてほしい、というのが申立人の希望である。

(4) 申立人Cについて

平成 12 年３月に、販売会社（当時は旧社名）の社員の突然の訪問を受け、水道の水質検査を勧められ、その結果、「濁りがあるし水道管が鉛管だからこの水を飲んでいると健康が損なわれる。」と不安を抱かされた。「大がかりな水道管の工事よりも、水道の元栓部分に器具を設置し、蛇口へ活水器を取り付けることで健康な水が飲める。」と言って２時間近く勧められ、考えて返事は後日にすると話しても、今ここで返事をくれと言って帰らず、止むなく契約をした。

この契約を皮切りに、申立人Cは、たびたび販売会社の別の社員の訪問を受け、断っても強引に床下や屋根裏を点検され、その結果を以って言葉巧みに不安を抱かせられ、断っても断ってもその都度、約２時間も居座られ、約１年半の間に、床下・屋根裏の柱補強工事、屋根裏・床下換気扇設置工事、水道管取り替え工事、システムキッチン・システムバス・システム洗面トイレ工事一式、土台補強工事等延べ５回の契約で、総額が 1,250 万円となり、現金払いやクレジットの１回払いの利用により、すでに990 万円(クレジットは３社にわたり 590 万円)を支払った。

どの契約も、その都度、「考える時間が欲しいからあとで返事をする。」と言っているにもかかわらず、販売会社社員は、その場での契約を迫って退去せず、さらなるセールストークで一層不安をかき立て、申立人は不安に陥って判断力を失い、契約に応じてしまったものである。

なお、販売会社は、申立人Cの大がかりな工事契約においても、契約前や契約時に見積書を渡しておらず、後に申立人から要求されてようやく、メーカー名や品番のない見積書を渡し、再度指摘され提出しなおした。

別居している子らに相談した申立人Cは、全ての工事について、今考えると契約の経過はあまりにも不当であるし、工事内容や効果に疑問があるので、納得のいく工事に見合った代金以外は返金してほしいと希望している。ちなみに、それぞれの契約の勧誘において行われたセールストークは次のようなものである。

〔平成 12 年 11 月〕　床下・屋根裏１・２階　柱補強工事一式

活水器の時よりも強引に上がり込み、写真を撮り、「しみは無いが、横柱と縦柱が浮いてきている、地震が起きると危ない、柱の補強をしたほうが良い。屋根を軽くしたから、柱が浮いている。」と言った。

〔平成 13 年３月〕　換気扇（ファン）設置工事（４基）

水道水の点検と言って訪ねてきたが、床下を見て、「旧い家とのつなぎ目の床下が湿っている。」と言う。「床下と屋根裏の通気を良くするために、ファンを取り付けたほうがいい、そうしないと家の土台から腐る。」と脅かされて不安になった。
〔平成13年3月〕　水道管工事　一式
「水道管が床下の土台の横木にふれているために、しみができている。ずれているから柱にひび入りがある。」と言って写真を撮って、見せた。
「床下の補強をしないと床下の柱が腐り、家が駄目になる。」と言われた。
「水道管が古い鉛管だから取り替える必要がある。」とも言った。
〔平成13年8月〕　システムキッチンルーム・システムバスルーム・システム洗面トイレルーム工事一式、土台補強工事等
「ファンの点検」と称して床下にもぐり、「床がこのままではだめで、家を建て替えねばならない。」とか、「引っ越さねばならないようになる。」とか、「クレーン車を使って工事をするようになる。」とか、「家をジャッキで持ち上げて床を上げる。」などの話をし、また、「ここは道路が狭いから機械も入らないし、そんな大げさでは大変だし、だから部分的にやるしかない。」などと方法を説明。最終的に、システムキッチン・ユニットバス・トイレ・洗面所の改修を勧め、この場で返事をくれと言われ、とても不安になり、頼むことにした。工事の内容も、ここはこのようにするという説明がほとんど無かった。
トイレの内装や風呂場の引き戸の取り付けかたなどもひどい方法だった。（風呂場の折戸が逆につけられていて、直しに来てもらうのも容易でなかったし、風呂と台所の間の壁はぺなぺなで、コードをコンセントからはずそうとすると、コンセント自体が壁からはがれてしまう等の杜撰さがあった。）
どのような器具を取り付けるのか、パンフレットなど見せてもくれなかったし、選ばせてもくれなかった。以前の浴槽はステンレスで湯冷めがしなかったが、今度のシステムバスの浴槽は大きくなったものの、湯冷めがする。
システムバスは温度コントロール付だから、風呂釜（給湯器）が付いていると思ったら、それは別口で、付いていない、代金も別という。（給湯器は、後に、別の業者に、納得のいく価格で工事をしてもらった。）
台所のレンジフードのスイッチも、高い位置なので、踏み台に乗らないと届かない。
洗面台も、勝手に決められて、狭い場所には大きすぎて使用する人間が窮屈な思いをしている。
洗浄便座付トイレは４、５年前に付けたもので、そのまま利用してくれるのかと思ったら、別のものに取り替えられてしまった。
キッチンのところの水道管は、半年前の３月に同販売会社が交換したばかりのものをまた交換して、無駄にした。
廊下のじゅうたんは、契約に入っているのに、すべりやすいなどといって、まだ

敷いていない。

3　事業者からの事情聴取

平成 14 年1月 16 日の第2回部会において、契約の直接の相手方である販売会社から事情聴取を行い、事業内容及び事業者の意向等を次のとおり確認した。

① 当社の業務は住宅のリフォーム全般であり、顧客層は木造一軒家の居住者である。

② 調査員やアルバイトを使ったりなどしてリストアップした築10年を経過した物件について、原則として事前に電話をして、リフォームの必要性やニーズがあるかどうかについて伺うが、訪問した家の近隣に、該当する築年数の家があれば、突然、訪問することもある。

③ 訪問販売でもあり、いろいろな法律等が関係してくる業務であるから、営業担当の社員には禁止事項を定めて、うるさく指導しているつもりである。（2002 年版の販売規則が後日提出された。）

④ 消費者契約法については、理解や把握が足りないということから、社員研修は、顧問弁護士に依頼して、平成 14 年1月から取り組む。特定商取引に関する法律の研修については、昨年の 12 月には大枠で、今年3月には詳しく行う予定である。

⑤ 換気扇を勧めるに当たって、湿度測定をして数値が高いからつけなければといって販売するわけではない、湿度があることが目視できる程度のところを、写真などを撮ったなかで、このようになっていると説明する。

　換気扇が結露、害虫の発生を抑えるというのは、メーカーサイドがそのような目的でつくり、パンフレットで説明している。

⑥ 補強金具についても、耐震ということでの紹介はしないように、営業教育のなかで指導している。建築基準が変わってきて、基準前の家は補助金具等で補強がされていないから、今の基準に合った方法でやったらどうか、年数が経った家は、柱を補強しておいたほうがより強化される、などと言っていると思う。

⑦ 営業担当は建築基準法の研修は受けているが、建築の専門家ではない。

⑧ 委員会に付託されたという事実を真摯に受け止め、委員会の指導に従って業務を改善していく。３名の申立人らが不満を申し出ているということなので、満足がいくようなところで委員会の指導に従う。

⑨ 申立人Ａ、Ｂに関しては、既に工事を終了しているが、そのままの状態、つまり当社が部材等の所有権を放棄して、和解という形がとれるといい。

　委員会が撤去せよということであれば、撤去してもよい。

⑩ 申立人３名の申出内容については、当社で調査した事実関係とは若干違いがあると考えている。

（後日、文書で提出された販売会社の主張には、申立人Ａについては、親しく接してもらったと担当営業マンから聞いており、しつこくしたり脅かした等の事実は

ないものと思われる、申立人Bについては、担当営業マンをかわいがっていただいた印象があり、気持ち良く食事を勧められたので、お客様とのコミュニケーションのつもりで食事をした、申立人Cについては、長期にわたり繰り返し契約をしていただけることから毎回不満があるとは考えにくく、いつ来てくれるのかと電話がかかってくるほど親しくしていただいた、などと記されている。）

4 合意書

部会は、平成１４年２月２８日、あっせん案を申立人らと販売会社に対して提示したところ、双方がこれを受諾し、これに基づき、同年３月１１日に下記内容の合意書を締結した。

（申立人　A）

1　相手方販売会社（以下「相手方」という。）は、平成13年8月6日付本件契約（特殊固定金属及び束の購入契約及びそれらの取付工事契約）に係る代金を一切請求しない。

2　相手方は、申立人宅に取り付けた本件契約に係る物品の所有権を放棄する。

3　申立人は相手方に対して、本件契約により取り付けた物品の撤去を求めない。

4　申立人と相手方双方の間に、本件に関し、その他の債権債務が存在しないことを相互に確認する。

（申立人B）

1　相手方販売会社（以下「相手方」という。）は、平成13年8月9日付本件契約（換気扇）の購入契約及びそれらの取付工事契約）に係る代金を一切請求しない。

2　相手方は、申立人宅に取り付けた本件契約に係る物品の所有権を放棄する。

3　申立人は相手方に対して、本件契約により取り付けた物品の撤去を求めない。

4　申立人と相手方双方の間に、本件に関し、その他の債権債務が存在しないことを相互に確認する。

（申立人C）

1　相手方販売会社（以下「相手方」という。）は、申立人から既に受領している本件契約（平成12年3月17日付、平成12年11月10日付、平成13年3月1日付、平成13年3月29日付及び平成13年8月23日付で締結した全ての契約をいう。）に係る代金9,900,000円のうち、8,000,000円を申立人に返金する。返金の方法は、申立人の指定する口座に、平成14年4月15日までに1回払いにより振込むものとし、振込みに係る手数料は相手方の負担とする。

2　相手方は、申立人に対して、平成13年8月23日付契約（システムキッチンルーム・システムバスルーム・システム洗面トイレルーム工事一式等）に係る残代金を一切請求しない。

3　申立人との間で締結した本件契約に基づいて施工した全ての物品について、相手方は所有権を放棄する

4　申立人は相手方に対して、本件契約に係る物品の撤去を求めない。

5　申立人と相手方双方の間に、本件契約に関し、その他の債権債務が存在しないことを相互に確認する

6　あっせん案の内容が的確に実行されるように、東京都消費者被害救済委員会事務局が履行を確認する

第５　報告にあたってのコメント

１　法律的な問題点の検討

前記第２ないし第４の事情を前提として、本件紛争についての法律的な問題点を検討する。

（１）申立人Ａの契約の取消原因

申立人Ａと販売会社との間で締結された屋根部分工事請負契約は、消費者契約法が適用される契約であるが（消費者契約法は、平成 13 年４月１日から施行され、施行日以降に締結された契約について適用されるものである。）、この契約については、本件の事情の下においては、少なくとも消費者契約法４条３項１号の取消事由（困惑）があると認めることが相当である。

申立人Ａについては、数年前に他の業者に依頼して屋根の補修工事を行っているのであるから、販売会社による工事契約の勧誘が開始された当初これを断って退去要請がなされたところ、その後、勧誘にあたる販売会社社員の数が増加し、この契約が締結されるまで数時間が経過していること、契約の締結まで勧誘が続けられたことの事情を考慮すると、申立人Ａは、販売会社社員が申立人Ａ宅を退去しようとしない事態に困惑した結果、契約を締結したものということができる。

したがって、この契約には、少なくとも前記の取消事由が存在するところ、申立人Ａは、既に契約の取消通知を文書で販売会社に対して行っているのであるから、この契約は取消されたものということができる。

（２）申立人Ｂの契約の取消原因

申立人Ｂと販売会社との間で締結された床下換気装置設置工事請負契約は、消費者契約法が適用される契約であるが、この契約についても、本件の事情の下においては、申立人Ａの場合と同様に、少なくとも消費者契約法４条３項１号の取消事由があると認めることが相当である。

申立人Ｂについては、やはり、勧誘当初の段階で退去を要請しているのにもかかわらず、販売会社社員が強引に屋根裏に上がり込むなどして、緊急に湿気防止のための工事を行う必要性を強調して勧誘を行っており、退去要請にもかかわらず執拗な勧誘を続け、申立人Ｂを困惑させたことは明らかである。

また、一旦、クレジット契約の締結ができなくなった後、販売会社社員が再び申立人Ｂ宅を訪れて契約締結を勧誘したのであるが、夕食時に来訪したのにもかかわらず、直ちに帰ることなく、申立人Ｂから夕食の提供まで受けた後に契約締結に至ったことの事情に照らせば、申立人Ｂの退去要請にもかかわらず、販売会社社員が長時間退去しなかったことにより、申立人Ｂが困惑した結果、契約を締結するに至ったものということができる。

したがって、この契約には、少なくとも前記の取消事由が存在するところ、申立

人Bは、既に契約の取消通知を販売会社に対して行っているのであるから、この契約は取消されたものということができる。

（3）申立人Cの契約の無効原因等

① 申立人Cと販売会社との間では、5回にわたって契約が締結されており、そのうち、消費者契約法の適用を受けるのは、最後の契約のみである。

最後の契約の締結の経緯をみる限りでは、この契約につき消費者契約法4条1項ないし3項に定める取消事由があるとまでは、必ずしも認めることができない。しかし、本件の事情の下においては、消費者契約法所定の取消原因ではなく、民法所定の無効原因が問題になり得るものであるから、以下、その観点から検討する。

② 申立人Cの締結した契約は、前記のとおり5回（合計6種類）の工事にわたり、しかも工事代金額は合計 1,250 万円にも及んでいるところ、これらの工事の必要性は、申立人Cが年金のみの収入しかない、いわば引退生活を送る高齢者であること、工事内容からみて特段の必要性のない工事であること、工事内容等の契約内容が十分に説明されていないこと、工事内容、設置された商品の性質・品質、提供されたサービスの内容によると、著しく高額な工事代金を支払わされており、その不均衡が著しいこと、勧誘が次々と執拗に繰り返されていることの事情を考慮すると、特段の必要も認められない工事を執拗な勧誘によって次々に発注させられた結果、申立人Cは、これらの契約を締結するに至り、高額な工事代金債務を負担するに至ったものであり、販売会社にとっては、高齢者である申立人が十分な知識のない状況の下で、暴利を得る契約であったということができる。

このきっかけとなったのは、販売会社が、最初の契約に当たって、必ずしも必要性ない活水器の設置を長時間の執拗な勧誘を行って、その代金に比較して著しく高額な活水器の設置工事を申立人Cに発注させたことにあったのである。仮にこの契約自体に消費者契約法が適用されるのであれば、取消事由ありと評価される可能性も極めて高いものであるということができる。

また、本件については、さらに、その後、当初取り付けた機器の点検などを理由として、販売会社社員が何度となく申立人C宅を訪れ、検査・点検の際に緊急な工事が必要な状態を発見したと不実の事実を告げ、申立人Cに対し工事契約を執拗に勧誘し、次々に新しい工事の発注をさせたことも極めて重大な問題である。加えて、後続して発注された工事の中には、その必要性の存在が疑問と考えられるもの、工事による効果が極めて疑問と思われるもの、工事内容が粗雑だったり工法が不適切であったり、市場価格水準と比較して極めて高額な材料・部品価格を見積もり、工事代金も著しく高額なものを支払わせることを内容とする契約を、これらの諸点につき不実の説明をしたり、十分な説明をしないままに締結させたことも認められるのである。

③　通常の判断力をもった一般人であれば、このような不合理で暴利を内容とする契約の締結を避けることができると考えられるところ、本件においては、申立人Ｃの世帯は高齢の夫婦のみで構成され、相談する子らの親族も身近におらず、心細い状態である一方で、販売会社はこれらの事情を知りつつ契約の勧誘をしたものと窺われるものであるし、申立人Ｃにつき加齢による判断力の低下も相当程度存在していることも窺われるものである。このような状況にある高齢者である申立人Ｃに対して、前記の法律的に問題の多い当初の契約の締結をきっかけにして、あるいはこの契約をいわば踏み台として次々に前記のような重大な問題点があり、しかも、高齢者の収入・資産に照らし、極めて高額で工事内容と比較して著しく不均衡な契約を勧誘する行為は、本件の事情の下においては、特段の事情のない限り、各契約が公序良俗違反により無効と考えることが相当であるということができる。

④　また、前記の各契約のうちには、申立人Ｃが、不実の説明を受けたり、十分に工事内容の説明を受けたりすることなく、あるいは必要性がないのにもかかわらず必要性があると誤信させられて契約の締結に至ったと考えられるものもあり、詐欺が認められ、あるいは錯誤が認められるものもあることを付加しておきたい。

（４）原状回復義務の取扱について

本件において問題になった申立人らの締結した各契約は、取消し、あるいは無効によって、申立人らについては、各代金支払義務を負うものではなく、販売会社の代金の支払請求に対してはこれを拒むことができるとともに、既に支払済みの代金については不当利得として返還請求をすることができるものである。

他方、施工された工事部分、設置された設備の取扱については、販売会社が申立人らに対して、原状回復請求として設備の撤去、引渡を請求することも可能である。もっとも、申立人Ａ及びＢについては、各契約の取消しにより、一応、施工済みの工事部分、設備の撤去、引渡をすることになるし、撤去費用の負担、その場合における申立人ら家屋に与える物理的影響、撤去に伴う補修工事の費用の負担の問題が発生するものであるところ、本件においては、販売会社が、施工された工事部分、設備の所有権を放棄した一方、申立人らが、現状のままとすることを承諾したものである。

申立人Ｃについては、前記の各契約が無効であるため、代金の支払義務を負うものではなく、未払いの代金の支払請求を拒絶することができるし、既払いの代金は、販売会社に対して返還請求をすることも可能である。他方、販売会社としては、施工した工事部分、設置した設備につき申立人Ｃに対して撤去、引渡を請求することができるところ、前記の申立人らの場合と同様に、撤去費用の負担、その場合における申立人家屋に与える物理的影響、撤去に伴う補修工事の費用の負担の問題が発生するものである。本件においては、申立人Ｃ、販売会社の意向とこれらの事情を

考慮して、部会として前記のあっせん案を双方に提示したところ、双方の同意を得たものである。

2　今後の課題について

本件紛争は、いずれも、高齢者を対象とする大規模な住宅改造工事を勧誘する取引をめぐる紛争であり、前記の第４の１の①ないし⑥の事情が、程度の差はあれ共通して見られたものであり、消費者契約法の下においては、同法所定の取消原因が典型的に認められ、また、同法の施行前においては、公序良俗違反による無効原因が認められるものであり、今後、高齢者の不安を煽り、工事内容等につき十分な説明もせず、不必要で、著しく高額な代金を支払わせる契約を執拗に勧誘するという不当な取引をめぐる紛争の解決に当たって参考になるものということができる。

また、本件販売会社の勧誘時の様々な問題行為は、東京都消費生活条例で禁止している不適正な取引行為に該当すると言えることを付言しておきたい。

本件の販売会社は、本件紛争を契機に、社内の社員研修を強化する等の法令遵守の体制を整備する旨を表明しているが、本件のような紛争の予防、回避を図るためには当然の姿勢であり、今後とも、他の同業者ともども、業者に対して、民法、消費者契約法、関連する法律の遵守を促し、その遵守の指導を行うことが必要であり、重要である。

他方、本件の申立人Ｂ及びＣに対して立替払いを行った信販会社についても、高齢の年金生活者への与信のあり方の検討や、本件販売会社に対する加盟店管理責任における厳しい指導を求めたい。

また、これらの業者に対する対策のみによって高齢者が被害を受ける取引を予防することは不可能であるところ、高齢者が不当な取引、不正な取引、しかも同種の多数の取引の対象、狙いの的になっていることに照らすと、高齢者も、置かれた状況の下において、必要な注意を払い、断るべき契約の勧誘は断固として断り、早期に親族等に相談する等の対策を取ることが必要であり、この方向での多方面の施策も望まれるところである。

資料１

「高齢者が結んだ屋根補強等の工事契約に係る紛争案件」処理経緯

開催年月日	会議名	内　容
平成１３年１１月２８日	（改正運営要綱により総会は開かず）	紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託、部会の設置
平成１３年１２月　７　日	第１回 あっせん・調停部会	紛争内容の確認、処理方針の検討　等
平成１３年１２月２１日		部会を代表する委員による申立人Ａからの事情聴取
平成１３年１２月２７日		部会を代表する委員による申立人Ｂからの事情聴取
平成１４年　１　月１１日		申立人Ｃに係る紛争の処理を知事から追加付託
平成１４年　１　月１６日	第２回 あっせん・調停部会	鑑定結果の報告・確認、相手方事業者（販売会社）からの事情聴取
平成１４年　１　月２２日		部会を代表する委員による申立人Ｃからの事情聴取
平成１４年　１　月２９日	第３回 あっせん・調停部会	事情聴取内容と意向の確認、あっせんの考え方の整理
平成１４年　２　月１８日	第４回 あっせん・調停部会	あっせん案の決定、相手方事業者（販売会社）へあっせん案を説明し、意見交換（14.2.28 文書提示　双方受諾）
平成１４年　３　月１１日	第５回 あっせん・調停部会	報告書の検討、決定
平成１４年　３　月２７日	総会	知事への報告

資料２

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

氏　名	現　職	備　考
学識経験者委員１０名　（50音順）		
淡路　剛久	立教大学法学部教授	
金岡　昭	弁護士	あっせん・調停部会委員
北河　隆之	弁護士、明海大学教授	
後藤　巻則	獨協大学法学部教授	
桜井　健夫	弁護士	
高野　真人	弁護士	あっせん・調停部会委員
野澤　正充	立教大学法学部助教授	
升田　純	聖心女子大学教授、弁護士	あっせん・調停部会長
松本　恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	
山本　豊	上智大学法学部教授	
消費者委員４名		
奥　利江	主婦連合会　常任委員	
矢野　洋子	東京都生活協同組合連合会　常務理事	
飛田恵理子	特定非営利法人　東京都地域婦人団体連盟　生活環境部副部長	
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会　代表委員	あっせん・調停部会委員
事業者委員４名		
渡邊　順彦	東京商工会議所　議員	
牧　祥平	東京都中小企業団体中央会　副会長	
渡野辺雄一	東京都商工会連合会　専務理事	平成１４年１月９日退任 あっせん・調停部会委員（H14.1.9まで）
島野　清	東京都商工会連合会　副会長	平成１４年１月１０日委嘱 あっせん・調停部会委員（H14.1.10から）
遠藤　貞夫	東京工業団体連合会　専務理事	